

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance annonce le lancement de la version 4.5 de TP Client, sa solution propriétaire de gestion de la relation client.

De nouvelles fonctionnalités qui permettent de gérer, suivre et répondre aux demandes clients avec une plus grande efficacité.

PARIS, 29 AVRIL 2014 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui le lancement de TP Client 4.5, la toute dernière version de sa solution propriétaire de gestion de la relation client (CRM). Conçu par Teleperformance pour gérer, suivre et répondre aux demandes clients avec une plus grande efficacité, TP Client 4.5 permet une automatisation des processus et peut être intégré à des systèmes internes et externes multimédia.

Depuis son lancement en 1999, TP Client a été exploité par plusieurs milliers d'utilisateurs sur plus de 50 programmes Teleperformance à travers le monde et dans un grand nombre de secteurs d'activité, comme les transports et le tourisme, la banque et la finance, les services aux collectivités, les loisirs, la logistique, les télécommunications, la santé et la sécurité sociale, l'assistance client et les biens de consommation courante.

Lyle Hardy, directeur systèmes d'information et technologie du groupe Teleperformance, a déclaré : « *Au cours des 15 dernières années, Teleperformance a consacré plus de 100 000 heures à la recherche et au développement afin d'adapter TP Client et ainsi permettre une intégration aisée dans les systèmes de ses clients. Notre outil CRM offre entre autres solutions courantes le traitement des messages électroniques, la prise en charge des médias sociaux et l'assistance en ligne pour la gestion du service clients.* »

« *L'interdépendance entre taille, périmètre et capacités technologiques est forte, ce qui nous a incité à développer une solution plus performante de gestion, de suivi et de réponse aux demandes clients* », poursuit **Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance**. « *TP Client 4.5 est le fruit de plus d'une décennie d'innovation métier. Nous avons le plaisir d'annoncer la sortie de cette nouvelle version, reflétant notre détermination à offrir une expérience client exceptionnelle.* »

Nouvelles fonctionnalités de TP Client 4.5 :

- chat par vidéo pour navigateurs de dernière génération
- fonction « Click to Call » intégrée
- reporting des chats et des demandes clients
- tableaux de bord améliorés
- grilles paramétrables par l'utilisateur
- réponses fréquentes définies par l'utilisateur
- états personnalisés des demandes
- développements API

*Application Programming Interface



À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine de l'acquisition clients, des services de relations clients, de l'assistance technique et du recouvrement de créances. En 2013, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2,433 milliards d'euros (3,236 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,33 \$).

Le groupe dispose de 110 000 stations de travail informatisées et compte près de 149 000 collaborateurs répartis sur environ 230 centres de contacts dans 62 pays et servant plus de 150 marchés. Il gère des programmes dans 63 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices suivants : SBF 120, STOXX 600 et France CAC Mid & Small. Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : +33 1 53 83 59 87

quy.nguyen@teleperformance.com

RELATIONS PRESSE

MARK PFEIFFER

Tél : +1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com